

Bienestar y desempeño laboral de los trabajadores públicos de la UNHEVAL, Huánuco, 2019**Welfare and work performance of public workers at UNHEVAL, Huánuco, 2019**Alejandrina K. Agui-Ortiz^{1,a,*}**Resumen**

El objetivo de la presente investigación fue analizar la relación entre el bienestar laboral y el desempeño laboral de los trabajadores públicos de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco durante el 2019. Fue un estudio de enfoque cuantitativo, no experimental, con diseño descriptivo correlacional, transversal y prospectivo. La población estuvo conformada por 71 trabajadores, de los cuales se seleccionaron 60 sujetos por muestreo no probabilístico, según conveniencia del investigador. Para la recolección de datos se utilizó una guía de entrevista de características generales y dos cuestionarios, uno de bienestar laboral y otro de desempeño laboral de trabajadores públicos, previamente validados y fiabilizados, los cuales fueron aplicados según las consideraciones éticas de la investigación. Los resultados mostraron que el 96,7 % (58) tuvieron un desempeño medio y el 63,3 % (38) un nivel de bienestar laboral alto. Hubo relación significativa entre el bienestar alto y el desempeño laboral en las dimensiones: conocimiento del puesto, autonomía, manejo de la información, responsabilidad, actitud de servicio al cliente y comunicación [$X^2 = 12,100^a$, $X^2 = 21,700^a$, $X^2 = 19,300$, $X^2 = 34,300$, $X^2 = 11,100$ y $X^2 = 12,900$; gl = 2 con $p \leq 0,05$]. Resultaron independientes el bienestar laboral con el desempeño laboral respecto a las dimensiones: confiabilidad e innovación-creatividad [$X^2 = 0,562$ y $0,100$; gl = 4 y 2 y $p = 0,703$ y $0,951$]. Se concluye que existe relación con alta significancia estadística entre el bienestar y el desempeño laboral de los trabajadores públicos de la UNHEVAL en Huánuco, durante el 2019.

Palabras clave: desempeño laboral, bienestar laboral, trabajadores públicos, universidad.

Abstract

The objective of the present research was to analyze the relationship between labor welfare and on labor performance of public workers at the Universidad Nacional Hermilio Valdizán de Huánuco during 2019. This was a quantitative, non-experimental approach with a descriptive, correlational, cross-sectional and prospective design. The population was composed of 71 workers, of whom 60 subjects were selected by non-probabilistic sampling, according to the convenience of the researcher. For data collection, an interview guide of general characteristics and two questionnaires were used, one on labor welfare and the other on labor performance of public workers, previously validated and validated, which were applied according to the ethical considerations of the research. The results showed that 96.7% (58) had an average performance and 63.3% (38) a high level of labor welfare. There was a significant relationship between high labor welfare and labor performance in the dimensions: job knowledge, autonomy, information management, responsibility, customer service attitude and communication [$X^2 = 12,100^a$, $X^2 = 21,700^a$, $X^2 = 19,300$, $X^2 = 34,300$, $X^2 = 11,100$ and $X^2 = 12,900$; gl = 2 with $p \leq 0.05$]. Labor welfare was found to be independent of labor performance with respect to the dimensions: reliability and innovation-creativity [$X^2 = 0.562$ and 0.100 ; gl = 4 and 2 and $p = 0.703$ and 0.951]. It is concluded that there is a statistically significant relationship between the welfare and labor performance of public workers of the UNHEVAL in Huánuco, during 2019.

Keywords: labor performance, labor welfare, public workers, university.

¹Servicio Nacional de Certificación Ambiental para las Inversiones Sostenibles – SENACE, Perú

E-mail, ^akibutzagui@gmail.com

Orcid ID: ^{*}<https://orcid.org/0000-0003-2019-6701>

Recibido: 04 de agosto de 2020

Aceptado para publicación: 20 de octubre de 2020

Esta obra está bajo una Licencia Creative Commons
Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0)



Introducción

Desde un análisis general, el bienestar es el estado de la persona cuyas condiciones personales le proporcionan satisfacción y tranquilidad. Expresa la forma como cada trabajador dimensiona y satisface sus necesidades básicas construidas a partir de los objetivos misionales y comunes que plantean la naturaleza de una institución (López, 2015).

La importancia del bienestar laboral en las instituciones radica en las orientaciones que permiten mejorar la calidad de vida del trabajador. Por tanto, durante la evaluación del desempeño es imprescindible pedir la opinión del trabajador evitando criterios errados sobre el mismo a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos de la organización sin dejar de lado el aspecto del bienestar de aquel. Este último se logra con actividades continuas que estimulen su satisfacción, así como una adecuada y pertinente capacitación (Jara, 2017).

En tal sentido, Quintero (2013) expresa que el bienestar laboral de una institución debe estar regida por valores de los cuales depende su éxito y, a la vez, asociarse a la productividad del trabajo de sus miembros. Cada institución debe buscar conocer los aspectos que proporcionan el bienestar integral de los trabajadores, motivarlos, promover su desarrollo personal y mantenerlos en un estado de salud óptimo, ya que a largo plazo se beneficiará por el alto rendimiento del trabajador (López, 2015). Por otro lado, la sobrecarga de tareas, la baja calidad de trabajo o vivir emociones negativas en el lugar de trabajo pueden producir inseguridad, miedo al fracaso, frustraciones, desconfianza en las propias capacidades, dificultad en las relaciones interpersonales, poca motivación y demás situaciones conflictivas que afecten el desempeño laboral. Aquí se considera el factor de liderazgo como un aspecto clave del desempeño laboral, porque deben de saber cómo llevar un equipo, como delegar y llegar a ser un buen líder en sus respectivas áreas, de acuerdo a la información obtenida (Figuerola, 2018).

En la actualidad, el desempeño laboral cobra un gran valor, pues constituye uno de los factores determinantes para el logro de las metas y objetivos trazados, por lo que las autoridades muestran interés por los mismos y el público, por su parte, esperan día a día mejores servidores públicos, mejor atención al cliente y un adecuado servicio (Medina, 2017). Por esta razón, es de gran importancia que los trabajadores sean evaluados en función a la labor realizada, de manera que esta resulte apropiada y corresponda con las necesidades de la organización (Pastor, 2017).

En la misma línea, Medina (2017) refiere que el desempeño laboral distingue también el ritmo de toda organización, es decir, que tanto avanza, crece, se desarrolla o todo lo contrario. Además,

posee una serie de características individuales, entre las cuales se pueden mencionar las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades, entre otras (Queipo y Useche, 2002).

El desempeño laboral es medido según la calidad de trabajo, cantidad de trabajo, conocimientos del puesto, iniciativa, planificación, control de costos, relaciones con los compañeros, relaciones con el supervisor y relaciones con el público, dirección, desarrollo de los subordinados y responsabilidades. Asimismo, debe basarse en principios de relevancia, equidad, confiabilidad, confidencialidad, consecuencia e interdependencia (Iturralde, 2011).

Según el estudio realizado por Medina (2017), se conocen desviaciones en el desempeño de los trabajadores públicos, tales como las que se observan en Colombia, donde se evidencian dificultades en la eficiencia laboral del sector público, siendo además el que mayor desconfianza genera entre la ciudadanía, después de los congresistas. Esto puede ser atribuido al envejecimiento del trabajador, así como a la falta de motivación y bienestar laboral.

Por otro lado, en Chile se refleja el efecto "desaliento" en la tendencia decreciente del desempeño laboral y, a su vez, en las bajas en la producción y participación en el crecimiento económico, además de que ciclos de recesión suelen ser acompañados de aumentos en la desocupación (OIT, 2016).

En Perú, según estimaciones publicadas, el desempeño laboral de aproximadamente el 70 % de los trabajadores del Estado se encuentra afectado por el estrés, asociado a diversos problemas familiares, frustración de muchos proyectos importantes, por la falta de identidad con la institución que representan, por la incapacidad de trabajar en equipo y por aquellos otros signos de carácter organizacional. Estos son problemas latentes, pendientes de solución, y requieren ser estudiados (El Comercio, 2018).

A nivel local, la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (UNHEVAL) es una de las instituciones de educación superior que lideran en el departamento de Huánuco; sin embargo, se observan ciertas inconformidades relativas al desempeño laboral, lo cual resulta puesto de manifiesto a través de entrevistas y comentarios cotidianos de los usuarios externos. Una de sus expresiones es la presencia de trabajos no calificados y sin la normatividad pertinente, lo que genera serios problemas en la gestión y en el ámbito legal (Ponce, 2017).

Por todo lo planteado, es importante que la Universidad se preocupe por el buen desempeño de sus trabajadores públicos para brindar un servicio de calidad superior, por lo que esta investigación tuvo como objetivo analizar la

relación entre el bienestar y el desempeño laboral de los trabajadores públicos de la misma (Ponce, 2017).

Los resultados de la presente investigación posibilitarán la toma de decisiones en la mejora del desempeño laboral que permita brindar un buen servicio, caracterizado por un alto desempeño y orientado al cumplimiento de metas; lo cual contribuiría a mejorar la percepción de los usuarios.

Materiales y métodos

Nivel

Fue una investigación de enfoque cuantitativo, no experimental y explicativo, dado que analizó la relación que existe entre el bienestar y el desempeño laboral de los empleados públicos de la UNHEVAL.

Tipo

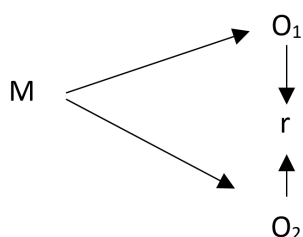
Según el tiempo de estudio fue prospectiva, porque se registró la información según cómo ocurrieron los fenómenos.

Según el periodo y secuencia del estudio fue transversal, porque los datos se recopilaron en un solo momento y las variables se midieron en una sola vez.

Según la participación del investigador fue observacional, ya que consistió en el registro sistemático, válido y confiable de comportamientos y situaciones observables y no hubo intervención por parte del investigador ni manipulación de la variable.

Diseño

Para la investigación se tuvo en cuenta el diseño descriptivo correlacional, cuyo esquema es el siguiente:



Leyenda:

M: muestra.

O₁: observación de la V.1

O₂: observación de la V.2

r: correlación entre dichas variables

Población y muestra

Población. La población estuvo constituida por 71 trabajadores públicos de la UNHEVAL de Huánuco. Esta ciudad, se encuentra ubicada en la parte centro oriental del país, abarcando una superficie de 36 850 km², que representa el 2,9 por ciento del territorio nacional. Cuenta con dos regiones naturales, la sierra con 22 012 km² y la zona ceja de

selva y selva, con 14 837 km² (Municipalidad de Huánuco, 2011).

Muestra

La muestra estuvo conformada por 60 trabajadores públicos de la UNHEVAL de Huánuco

Muestreo

La selección de la muestra se realizó mediante un muestreo no probabilístico, según criterio de los investigadores involucrados en el presente estudio.

Criterio de inclusión

Se incluyeron en el estudio a trabajadores públicos que: estuvieran en la planilla de personal de la UNHEVAL, con tiempo de ejercicio en el cargo no menor de 12 meses, y quienes firmaron el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

Se excluyeron del estudio a los trabajadores públicos que: se encontraran de licencia o de vacaciones, tuvieran algún problema de salud, y no firmaran el consentimiento informado.

Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: la técnica empleada fue la entrevista. Esta, según Díaz et al. (2013) es el modo por el cual el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada, siendo de gran utilidad en la investigación.

Para la recolección de datos se utilizó una guía de entrevista de características generales y dos cuestionarios, uno de desempeño laboral y otro de bienestar laboral de trabajadores públicos, previamente validados y corroborada su fiabilidad, los cuales fueron aplicados según las consideraciones éticas de la investigación.

Instrumentos

Los instrumentos aplicados fueron:

- Cuestionario de características generales: fue construido a partir de datos de las características demográficas y laborales (un total de 7 preguntas).
- Cuestionario de medición de desempeño laboral de los trabajadores públicos de la UNHEVAL: fue pautado de acuerdo a Alva y Rodríguez (2016), en donde se recoge la información del desempeño de los trabajadores públicos de la UNHEVAL, fue estructurado con 8 dimensiones: conocimientos del puesto, confiabilidad en el trabajo, autonomía, manejo de la información, responsabilidad, actitud de servicio al cliente, comunicación e innovación/creatividad. Se utilizó la siguiente valoración general: de 26 a 33 = eficiente, de 18 a 25 = regular y ≤ 17 = deficiente.
- Cuestionario de medición del bienestar laboral de los trabajadores públicos de la UNHEVAL. fue pautado de acuerdo a Ruiz y Sánchez (2020), con 6 dimensiones: valores institucionales, filosofía institucional, identidad institucional,

condición laboral, relación laboral y oportunidades de progreso laboral. Se utilizó la siguiente valoración total: de 21 a 26 = alto, de 15 a 20 = medio y ≤ 14 = bajo.

Validez de los instrumentos de medición

Los instrumentos de recolección de datos pasaron por un proceso de validación a fin de que quedaran aptos para ser utilizados. Para ello, se realizó la revisión de diversos antecedentes de investigación referidos a las variables en estudio, con el objeto de determinar la consistencia interna del cuestionario de conocimientos y, además, se calculó la confiabilidad mediante el Alfa de Cronbach de 0,850.

Posteriormente, fueron sometidos a la revisión de expertos y jueces quienes evaluaron de manera independiente cada reactivo considerado en los instrumentos de medición, para lo cual se tuvieron en cuenta los siguientes criterios: relevancia, coherencia, suficiencia y claridad.

Los expertos y jueces revisores fueron seleccionados de modo interdisciplinario según el dominio de la temática en estudio. Se les entregó la matriz de consistencia del proyecto, la hoja de instrucciones y los instrumentos de recolección de datos para la revisión respectiva. Por último, los jueces y expertos firmaron una constancia de validación indicando su conformidad con los instrumentos de medición.

Procedimientos

Los investigadores realizaron las coordinaciones con las autoridades respectivas de cada área de la Universidad.

Los datos fueron recogidos únicamente por el investigador y un colaborador debidamente capacitado, para evitar los sesgos y garantizar la idoneidad y calidad de la información. A continuación, se ejecutó la recolección de los datos, teniendo en cuenta los documentos respaldados por el Comité Institucional de Ética; a saber, el consentimiento informado y el compromiso de confidencialidad y protección de datos.

El procesamiento y análisis de los datos se realizó de la siguiente manera: se organizó una base de datos diseñada por el investigador en una hoja de cálculo del programa Microsoft Office Excel versión 2010, se plasmaron los datos, se organizaron y tabularon apoyados en el programa SPSS® para Windows versión 20.0.1. Luego, se elaboró la descripción de las características de los participantes, mediante la construcción de tablas y gráficas.

Se aplicó la prueba de normalidad a las variables: conocimiento del puesto de trabajo, confiabilidad, autonomía, manejo de información, actitud de servicio, comunicación, innovación, nivel general del desempeño, nivel general de bienestar de los

trabajadores, en la cual se determinó un g l igual a 60 y una significancia de p -valor igual a 0,000, que es menor a 0,05, el cual determinó el uso de una prueba no paramétrica y, como la muestra es mayor a 50 sujetos, se tomaron los valores hallados en la prueba de Kolmogórov-Smirnov.

Resultados

Respecto a las características generales de los trabajadores, se aprecia que el 68,3 % (41) eran del género femenino. En cuanto a la edad, el 30 % (18) eran adultos jóvenes, el 28,3 % (17) adultos y adultos medios y el 13,3 % (8) adultos mayores. El grado de estudios que prevaleció fue el nivel superior con un 55 % (33). La condición civil que predominó fue la de conviviente con un 65 % (39) y la condición de casado y soltero fue de un 13,3 % (8).

En cuanto a la religión que profesaban, el 55 % (33) refirieron ser católicos y el 26,7 % (16) evangélicos. Respecto a la procedencia, el 60 % (36) eran de la provincia de Huánuco y el 28,3 % (17) de otras regiones. En relación con el tiempo de servicio predominó entre 6 y 10 años en un 58,3 % (35) y la principal condición laboral fue la de nombrados con un 48,3 % (29) (ver tabla 1).

Al describir el conocimiento del puesto en el desempeño laboral, se obtuvo que el 100 % (60) conocía las habilidades que requiere el puesto de trabajo, el 61,7 % (37) se había informado de las funciones que cumplirá en su puesto de trabajo, el 90 % (54) comprendía la relación de los departamentos con su área de trabajo y el 53,3 % (32) conocía los objetivos de la dependencia en donde se desempeñaron.

En cuanto a la confiabilidad en el trabajo, se obtuvo que el 73,3 % (44) mostraba compromiso con los objetivos y necesidades requeridas por la institución, el 68,3 % (41) realizaba capacitaciones constantes y evaluaciones periódicas, el 66,7 % (40) mantenía la toma de decisiones importantes para la institución con imparcialidad y el 61,7 % (37) mostraba coherencia entre lo que dice y hace en su trabajo.

La autonomía en el desempeño laboral mostró que el 80 % (48) tomaba decisiones importantes en la ejecución de su trabajo, el 78,3 % (47) realizaba un excelente trabajo sin requerir de supervisión constante, el 71,7 % (43) hacía uso de herramientas adecuadas para alcanzar las metas y el 68,3 % (41) trabajaba con flexibilidad de horarios para desarrollar su actividad acorde a sus objetivos.

En el manejo de la información en el desempeño laboral, se obtuvo que el 78,3 % (47) se actualizaba acorde a los cambios generados, para el 65 % (39) su trabajo contaba con calidad sin presencia de errores, el 61,7 % (37) manejaba la información con cuidado y seguridad, y el 53,3 % (32) administraba

la información de manera confidencial.

Tabla 1
Características generales de los trabajadores

Características generales de los trabajadores	N = 60	
	N	%
Género		
Masculino	19	31,7
Femenino	41	68,3
Edad		
Adulto joven	18	30,0
Adulto medio	17	28,3
Adulto	17	28,3
Adulto mayor	8	13,3
Grado de estudios		
Secundaria	8	13,3
Superior	33	55
Técnico incompleto	19	31,7
Estado civil		
Soltero	8	13,3
Casado	8	13,3
Conviviente	39	65,0
Separado	5	8,3
Religión		
Evangélico	16	26,7
Católico	33	55,0
Mormón	8	13,3
Testigo de Jehová	3	5,0
Procedencia		
Región de Huánuco	20	33,3
Fuera de la región de Huánuco	40	66,7
Tiempo de servicio		
1-5 años	9	15,0
6 a 10 años	35	58,3
Más de 10 años	16	26,7
Condición laboral		
Contratado CAS	17	28,3
Nombrado	29	48,3
Contrato por terceros	14	23,3

Fuente: cuestionario de características generales de los trabajadores.

La responsabilidad en el desempeño laboral evidenció que el 60 % (100) cumplía con sus funciones laborales, practicaba puntualidad como valor, cumplía los objetivos trazados, administraba correctamente los recursos que se encontraban a su cargo respectivamente y el 70 % (42) dedicaba completamente su tiempo dentro y fuera del horario laboral para lograr excelentes resultados.

Respecto a la actitud del servicio al cliente en el desempeño laboral, se obtuvo 88,3 % (53) que buscaban la solución a los problemas del cliente sin presentar excusas, el 75 % (45) evitaba reclamos o sugerencias para brindar un servicio oportuno, el 61,7 % (37) mantenía una actitud proactiva hacia las necesidades del cliente y el 58,3 % (35) respondía a las solicitudes del cliente de manera rápida.

En el proceso de comunicación en el desempeño laboral, se obtuvo que el 100 % (60) utilizaba comunicación de tipo escrita, oral o tecnológica y realizaba el proceso comunicativo mediante reuniones. Un 71,7 % (43) refirió que la comunicación se transmitía de forma clara y oportuna y se mantenía en términos de cordialidad y respeto en un 58,3 % (35).

La innovación/creatividad en el desempeño laboral mostró que un 75 % (45) percibía o buscaba oportunidades de desarrollo para la institución, el 73,3 % (44) presentaba buenas ideas y sugerencias para desarrollar nuevos procesos con interés de mejorar su trabajo y el 66,7 % (40) mostraba curiosidad por encontrar nuevas maneras de desarrollar sus tareas, ahorrando tiempo y recursos, y desarrollaban la idea trazada, haciéndola real.

Al evaluar las dimensiones del desempeño se obtuvo que los trabajadores mostraban predominantemente un desempeño medio respecto a la autonomía con un 59,7 % (37), a la actitud de servicio al cliente con un 50 % (31), al manejo de la información, a la confiabilidad en el trabajo con un 46,8 % (29) respectivamente, a la comunicación con un 45,2 % (28) y a la innovación/creatividad con un 33,9 % (21). Asimismo, el desempeño de nivel alto en cuanto a la responsabilidad obtuvo un 100 % (60) y los conocimientos del puesto un 50,0 % (31) (ver tabla 2).

Al evaluar el nivel de desempeño de los trabajadores públicos se obtuvo que el 96,7 % (58) se desempeñaba en un nivel medio y el 3,3 % (2) en un nivel alto (ver tabla 3).

Con referencia a los valores del bienestar laboral, se obtuvo que un 93,3 % (56) se comportaba socialmente responsables con sus trabajadores públicos, el 86,7 % (52) promovía la honestidad, el 78,3 % (47) promovía el humanismo y en un 73,3 % (44) existía la influencia del profesionalismo en la institución.

En la filosofía que adoptaban para el bienestar laboral, se obtuvo que el 100 % (60) se relacionaba con los valores de la empresa, el 88,3 % (53) se comprometía con la visión de la institución, el 78,3 % (47) conocía la misión de la empresa y el 75 % (45) practicaba la integridad.

Tabla 2
Dimensiones del desempeño laboral de los trabajadores

Dimensiones del desempeño de los trabajadores	N = 60					
	Alto		Medio		Bajo	
	N	%	N	%	N	%
Conocimientos del puesto	31	50,0	20	32,3	9	14,5
Confiabilidad en el trabajo	14	22,6	29	46,8	17	27,4
Autonomía	11	17,7	37	59,7	12	19,4
Manejo de la información	27	43,5	29	46,8	4	6,5
Responsabilidad	60	100	0	0,0	0	0,0
Actitud de servicio al cliente	19	30,6	31	50	10	16,1
Comunicación	25	40,3	28	45,2	7	11,3
Innovación/Creatividad	20	32,3	21	33,9	19	30,6

Fuente: cuestionario del desempeño laboral de los trabajadores.

Tabla 3
Nivel de desempeño de los trabajadores públicos

Nivel de desempeño de los trabajadores públicos	N = 60	
	N	%
Alto	2	3,3
Medio	58	96,7
Bajo	0	0,0
Total	60	100

Fuente: cuestionario del desempeño laboral de los trabajadores.

En cuanto a la identidad institucional en el bienestar laboral, se obtuvo que el 83,3 % (50) sentía compromiso con la empresa, el 81,7 % (49) promovía el liderazgo dentro de sus actividades, el 78,3 % (47) consideraba que existía un sentido de pertenencia en la empresa y el 68,3 % (41) decía que la reputación de la institución es importante para el trabajador.

Respecto a la condición laboral en el bienestar laboral, se obtuvo que el 100 % (60) manifestaba que los objetivos y responsabilidades del puesto de trabajo son claros respecto a lo que se espera del trabajador, el 76,7 % (46) que la institución proporciona información oportuna y adecuada del desempeño y resultados alcanzados del trabajador, el 75 % (45) encontraba su área muy organizada y el 73,3 % (44) percibía que la institución le proporcionaba los recursos necesarios, así como las herramientas e instrumentos suficientes para que el trabajador tenga un buen desempeño en el puesto.

En lo que concierne a la relación laboral en el bienestar laboral, se obtuvo que el 85 % (51) consideraba que los directivos o jefes toman decisiones con la participación de los trabajadores de la institución, el 83,3 % (50) considera que dominan tanto técnica como teóricamente sus funciones, solucionan problemas de manera creativa y buscan constantemente la innovación,

las mejoras y los compañeros de trabajo, en general, estuvieron dispuestos a ayudar para completar las tareas, aunque esto signifique un mayor esfuerzo. Asimismo, el 73,3 % (44) mencionaba que los directivos de la institución hacían los esfuerzos necesarios para mantener informados oportunamente a los trabajadores sobre los asuntos que afectan e interesan a la institución.

Referente a las oportunidades de progreso laboral, se obtuvo que el 88,3 % (53) refiere que la institución se preocupa por las necesidades primordiales que puede cubrir su sueldo, el 85 % (51) menciona que el sueldo o remuneración es adecuada en relación con el trabajo que realiza, el 78,3 % (47) tuvo la oportunidad de escalar a cargos destacados por sus capacidades y el 71,7 % (43) recibió capacitación para desarrollar y mejorar sus habilidades en la atención integral.

Al evaluar las dimensiones del bienestar laboral, se obtuvo un nivel medio. Según dimensiones, un 75 % (45) se ubicó en la identidad institucional, un 70 % (42) en las oportunidades de progreso y un 50 % (30) en los valores institucionales. El bienestar de nivel alto lo logró un 66,7 % (40) en la dimensión relación laboral, un 48,3 % (29) en compartir la filosofía institucional y un 43,3 % (26) en las condiciones laborales (ver tabla 4).

Al valorar el nivel de bienestar laboral de los trabajadores públicos, se obtuvo que el 63,3 % (38) tenía un bienestar alto, el 35 % (21) un bienestar medio y el 1,7 % (1) mostraba un bienestar bajo (ver tabla 5).

En el análisis de relación entre el bienestar y el desempeño laboral en las dimensiones: conocimientos del puesto, autonomía, manejo de la información, responsabilidad, actitud de servicio y comunicación de los trabajadores, se obtuvo mediante la prueba estadística chi cuadrado valores calculados de $X^2 = 12, 100a, gl = 2$; $X^2 = 21,700a, gl = 2$; $X^2 = 19,300, gl = 2$; $X^2 = 34,300, gl = 2$; $X^2 = 11,100, gl = 2$ y $X^2 = 12,900, gl = 2$ con $p \leq$

Tabla 4
Dimensiones del bienestar laboral de los trabajadores públicos

Dimensiones del bienestar de los trabajadores	N = 60					
	Alto		Medio		Bajo	
	N	%	N	%	N	%
Valores institucionales	24	40	30	50	6	10
Filosofía institucional	29	48,3	27	45	4	6,7
Identidad institucional	11	18,3	45	75	4	6,7
Condición laboral	26	43,3	23	38,3	11	18,4
Relación laboral	40	66,7	18	30	2	3,3
Oportunidades de progreso laboral	16	26,7	42	70	2	3,3

Fuente: cuestionario del bienestar laboral de los trabajadores.

0,05, siendo cada una de ellas significativas. De este modo, se tuvo que rechazar la hipótesis nula y se admitió que existe relación entre el bienestar y las dimensiones del desempeño laboral.

Tabla 5
Nivel de bienestar laboral de los trabajadores públicos

Nivel de bienestar laboral de los trabajadores públicos de la UNHEVAL	N = 60	
	N	%
Alto	38	63,3
Medio	21	35,0
Bajo	1	1,7
Total	60	100

Fuente: cuestionario del bienestar laboral de los trabajadores.

Fueron independientes las variables bienestar y desempeño laboral respecto a las dimensiones: confiabilidad e innovación-creatividad [$X^2 = 0,562$, $gl = 4$, $p = 0,703$; y $X^2 = 0,100$, $gl = 2$ y $p = 0,951$]; de acuerdo con estos resultados se tuvo que aceptar la

hipótesis nula (ver tabla 6).

Discusión

Se halló un alto bienestar en más de la mitad de la muestra y un moderado desempeño laboral, resultado que guardan relación significativa. Este resultado armoniza con lo que menciona López (2013) acerca de que el bienestar de los trabajadores logra motivarlos, promover su desarrollo personal y mejorar su desempeño, lo cual beneficia a las organizaciones. Por su parte, Gutiérrez (2018) explica que el bienestar laboral caracteriza el estado óptimo del grupo o institución, donde el trabajador se responsabiliza de su puesto de trabajo generando confianza en sí mismo para desempeñar mejor su papel y enfocar sus energías en las metas institucionales; además de lograr organizar y coordinar acciones al interior de cada área para un trabajo colaborativo.

En consecuencia, es importante considerar una gestión de recursos humanos estratégicos incentivando un desempeño óptimo, dando prioridad a la satisfacción del usuario externo e interno y los directivos deben aplicar medidas que incrementen

Tabla 6
Prueba de relación entre el bienestar y el desempeño laboral

Desempeño laboral	El bienestar						Total		X²	gl	Sig.
	Alto		Medio		Bajo						
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%			
Desempeño laboral	1	1,7	21	35,0	38	63,3	60	100	52,267 ^b	1	,000
Conocimientos del puesto	1	1,7	21	35,0	38	63,3	60	100,	12,100 ^a	2	,002
Confiabilidad en el trabajo	1	1,7	21	35	38	63,3	60	100	0,562	4	0,703
Autonomía	38	63,3	21	35	1	1,7	60	100	21,700 ^a	2	0,000
Manejo de la información	38	63,3	21	35	1	1,7	60	100	19,300	2	0,000
Responsabilidad	38	63,3	21	35	1	1,7	60	100	34,300 ^a	2	,000
Actitud de servicio	38	63,3	21	35	1	1,7	60	100	11,100	2	,004
Comunicación	38	63,3	21	35	1	1,7	60	100	12,900	2	,002
Innovación/Creatividad	38	63,3	21	35	1	1,7	60	100	0,100	2	0,951

Fuente: cuestionario del bienestar laboral de los trabajadores.

el bienestar de los trabajadores; siendo la comunicación una de las técnicas que agiliza el flujo de mensajes que se dan entre los miembros de la misma (Oyarvide et al, 2017).

Entre los estudios que coinciden con el presente hallazgo, Obando (2020) comprobó la existencia de correlación positiva y significativa entre los factores de bienestar y desempeño laboral, por lo que a medida que la percepción de los empleados denote altos niveles de bienestar laboral, su desempeño también será elevado y viceversa. Además, encontró que el desempeño laboral de los trabajadores en la dimensión conocimiento y habilidad, en una escala de “casi siempre”, el 40,4 % manifestaba conocer las funciones que debían realizar y el 39,9 % en la escala de “siempre”.

Del mismo modo, López (2015) evidenció, con base a una muestra de 72 trabajadores, que el 97 % de estos manifestaban que sí existía bienestar laboral. En la misma línea, Cruz (2015) afirma que el bienestar de los trabajadores es un logro dentro del equipo, porque no solo se basa en las intenciones compartidas, conocimientos y habilidades de sus miembros, sino que dependen también de su interacción, coordinación y sinergias dinámicas de sus servicios. Y cuando estas se dan de una manera positiva, se puede entender que estamos ante una organización saludable con resultados muy favorables en su desempeño.

Asimismo, López (2013) afirma que el bienestar laboral se evidencia en la actitud mostrada al momento de proporcionar el servicio al cliente, ya que este es el activo más valioso que posee una institución y, por lo tanto, el servicio será el esfuerzo encaminado a atenderlo y a resolver sus inquietudes, sugerencias, dudas o reclamos que, al satisfacerlas favorablemente, evidenciarán buen desempeño del trabajador.

Según los hallazgos de Bedoya et al. (2016) el desempeño laboral en las organizaciones se puede alcanzar cuando existe una relación congruente entre organización e individuo, la cual debe estar orientada por intereses y expectativas similares, de modo que les permitan trabajar conjuntamente direccionándolos hacia un mismo fin, logrando niveles óptimos de satisfacción y permitiendo la creación de entornos laborales saludables.

También, Faya et al. (2018) determinaron, mediante el coeficiente de correlación de Spearman, que los colaboradores de su estudio tuvieron un moderado grado método del trabajo, horarios de trabajo y criterios de trabajo; por lo que señaló que, a mayor autonomía en el trabajo, habrá mayor desempeño y bienestar laboral.

Entre los hallazgos que difieren con el presente estudio, Bedoya et al. (2016) estimaron que el factor reincidencia en la responsabilidad alcanzó un 72,3 %, lo que puede afectar el desempeño laboral,

siendo los problemas de responsabilidad uno de los más recurrentes según los sujetos de estudio. Un 61,5 %, refirió que otro problema que repercute de manera considerable al desempeño laboral fue la comunicación en los sujetos en estudio.

En otro estudio similar, se muestra que el bajo nivel de bienestar se debe a que ciertas necesidades básicas como: salario, horarios de trabajo, necesidades de pertenencia, reforzamiento positivo, entre otras, no están siendo cubiertas debidamente; lo cual afecta el equilibrio entre el bienestar y el desempeño del trabajador (Flamenco et al, 2015). Según el estudio de Obando (2020), en una escala de “a veces”, en un 46,8 % evidenció inconformidad de los trabajadores en relación al bienestar laboral, y en la escala “nunca”, en un 23,6 %.

Desde el análisis de Díaz (2014), se reconoce que la comunicación interna determina el bienestar del trabajador, ya que es de gran importancia. La ausencia de una buena relación dentro del personal podría afectar el desarrollo del trabajo en equipo, hecho que dejará como consecuencia una serie de problemas. A razón de Por ello, la institución no puede funcionar correctamente si los procesos de comunicación son deficientes, ya que habrá confusiones entre los empleados, lo cual afectaría el desempeño de los integrantes tanto en su desarrollo individual como grupal y, por ende, podría afectar el bienestar laboral.

Finalmente, la investigación pone en evidencia la necesidad de elevar el desempeño de los trabajadores públicos de la UNHEVAL, ya sea para lograr una buena gestión o servir con eficiencia a la comunidad universitaria. Tal como concluyen Meneses et al. (2018), el bienestar laboral influye en el buen desempeño de las organizaciones, además de motivar a los trabajadores en sus funciones laborales, permitiéndoles actuar de manera oportuna ante sus jefes inmediatos y compañeros de trabajo.

Fuente de financiamiento

La presente investigación estuvo financiada por los autores.

Contribución de los autores

Todos los autores participaron en todo el proceso de la investigación.

Conflicto de Interés

Declaramos no tener conflicto de interés.

Referencias bibliográficas

Bedoya, M., Posada, D., Quintero, M. y Zea, J. D. (2016). Factores influyentes en el bienestar de los individuos en un contexto laboral. *Revista Electrónica Psyconex, psicología, psicoanálisis*,

- 8(12), 1-9.
<https://revistas.udea.edu.co/index.php/Psycone/article/view/326978/20784204>
- Cruz, M. (2015). La gestión de la información en la administración pública desde la perspectiva de la recuperación de la información. *Ibersid*. 9, 63-69.
<https://www.iversid.eu/ojs/index.php/ibersid/article/view/4242>
- Díaz, L., Torruco, U., Martínez, M. y Varela, M. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Inv Ed Med* 2(7), 162-167.
<http://www.scielo.org.mx/pdf/iem/v2n7/v2n7a9.pdf>
- Díaz, S.Y. (2014). *Comunicación organizacional y trabajo en equipo* (estudio realizado en una institución de educación superior en la ciudad de Quetzaltenango [Tesis de pregrado], Universidad Rafael Landívar. Repositorio AUSJAL.
<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Diaz-Susana.pdf>
- Redacción EC. (2018, marzo 5). *El desempeño laboral*. El Comercio.
<https://elcomercio.pe/economia/peru/peru-ocupa-puesto-43-ranking-global-best-countries-noticia-502187-noticia/>
- Figueroa, C.E. (2018). *Factores que afectan el desempeño laboral de un grupo de colaboradores entre 20 y 25 años de edad que ascienden a un rango de jefatura por primera vez en su carrera* [Tesis de pregrado]. Universidad Rafael Landívar. Repositorio AUSJAL.
<http://biblio3.url.edu.gt/publijrccifuentes/TESIS/2018/05/43/Figueroa-Carlos.pdf>
- Flamenco, M., Maldonado, J.M. y Sánchez, G.E. (2015). *La influencia del bienestar psicológico en el desempeño laboral de los docentes de centros educativos públicos y privados del barrio san Jacinto, San Salvador* [Tesis de pregrado]. Universidad de El Salvador. Repositorio Institucional de la Universidad de El Salvador.
<http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/9852/1/14102777.pdf>
- Gutiérrez, C. (2018). *Nuestro rol en el trabajo y la importancia de tener claro lo que debemos hacer*.
<https://www.ucsc.cl/comunicacion-interna/nuestro-rol-en-el-trabajo-y-la-importancia-de-tener-claro-lo-que-debemos-hacer/>
- Iturralde, J.I. (2011). *La evaluación del desempeño laboral y su incidencia en los resultados del rendimiento de los trabajadores de la cooperativa de ahorro y crédito Oscus Ltda de la ciudad de Ambato* [Tesis de pregrado]. Universidad Técnica de Ambato. Repositorio Universidad Técnica de Ambato.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/1786/1/TA0097.pdf>
- Jara, E. A. (2017). *Bienestar laboral, ambiente institucional y satisfacción del usuario interno en el Hospital III Angamos. EsSalud*. Lima [Tesis de doctorado]. Universidad César Vallejo. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16741/Jara_VEA.pdf?sequence=1
- Leiva, H. H. y Rodríguez Gil C. M. (2016). *La gestión por competencias y el desempeño laboral de los trabajadores de la botica Inkafarma del centro comercial real plaza de la ciudad de Trujillo* [Tesis de pregrado]. Universidad Privada Antenor Orrego. Repositorio Digital de la Universidad Privada Antenor Orrego.
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upao/p/5736/1/RE_ADMIN_HAROLD.LEIVA_CARLO_S.RODRIGUEZ_GESTION.COMPETENCIAS_DATOS.pdf
- López, M.E. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. *Revista del departamento de contaduría y finanzas*.
<https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no82/pacioli-82.pdf>
- López, S. J. (2015). *Bienestar laboral en los trabajadores de una empresa portuaria de escuintla* [Tesis de pregrado], Universidad Rafael Landívar. Repositorio AUSJAL.
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2015/05/43/Lopez-Shelvy.pdf>
- Medina, S.E. (2017). *Desempeño laboral del personal administrativo nombrado de la Municipalidad Provincial del Santa. Chimbote* [Tesis de maestría], Universidad César Vallejo. Repositorio de la Universidad César Vallejo.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12001/medina_cs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Meneses, K., Pérez, P.M. y Grisales, C.J. (2018). *La influencia del bienestar laboral en la productividad de la Fundación Alberto Uribe Urdaneta* [Tesis de maestría]. Universidad de San Buenaventura. Biblioteca Digital Universidad de San Buenaventura.
http://45.5.172.45/bitstream/10819/7322/1/Influencia_Bienestar_Laboral_Meneses_2018.pdf
- Obando, K.M. (2020). *Bienestar laboral y su influencia en el desempeño laboral de los empleados de las pymes pertenecientes a la industria de alojamiento del Cantón Ibarra* [Tesis de pregrado]. Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE. Repositorio Institucional de la Universidad de las Fuerzas Armadas ESPE.
<http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/21966/1/T-ESPE-043637.pdf>
- Oficina Internacional del Trabajo. (2016). *América latina estimaciones del crecimiento del PIB por país* [Archivo PDF].
http://white.lim.ilo.org/portal/documentos/ad2_desempeno_laboral.pdf
- Oyarvide, H.P., Reyes-Sarria, E.F., Montaña, M.R. (2017). La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas. *Revista científica dominio de las ciencias*. Dom. Cien., 3(4), 296-309. DOI: 10.23857/dc.v3i4.687
- Pastor, A.P. (2017). *Clima organizacional y desempeño laboral en trabajadores administrativos de una empresa privada de combustibles e hidrocarburos* [Tesis de pregrado]. Universidad San Ignacio de Loyola. Repositorio Institucional

- de la USIL.
http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3466/1/2018_Pastor-Guill%C3%A9n.pdf
- Ponce, F. R. (2017). *Gestión del clima laboral y su relación con el desempeño del personal administrativo en la Unheval*. [Tesis de pregrado], Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Repositorio Institucional Digital.
<http://repositorio.unheval.edu.pe/handle/UNHEVAL/1968>
- Queipo, B. y Useche, M.C. (2002). El Desempeño laboral en el departamento de mantenimiento del Ambulatorio la Victoria. *Revista de Ciencias Sociales (RCS)*, 8(3), 486-496.
<https://www.redalyc.org/pdf/280/28080308.pdf>
- Quintero, H.Á. (2013). Los valores éticos de los empleados administrativos del núcleo humanístico de la Universidad del Zulia. *Revista Omnia*, 19(2), 86-98.
<https://www.redalyc.org/pdf/737/73728678007.pdf>
- Ruiz, M. y Sánchez, J.J. (2020). *La importancia de la cultura organizacional en el desarrollo del bienestar laboral de la PEA 2019 de la ciudad de Trujillo* [Tesis de pregrado]. Universidad Privada Antenor Orrego. Repositorio Digital de la Universidad Privada Antenor Orrego.
http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/6972/1/REP_MARDEN.RUIZ_JORGE.S%C3%81NCHEZ_CULTURA.ORGANIZACIONAL.pdf
- Salas, F., Venturo, C., Herrera, M. y Hernández, R. (2018). Autonomía del trabajo y satisfacción laboral en trabajadores de una universidad peruana. *Revista de Investigación Apuntes Universitarios*, 8(3), 43-56.
<https://apuntesuniversitarios.upeu.edu.pe/index.php/revapuntes/article/view/330>